

ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ว ๔๓๘๖

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช

ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานในตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการปี ๒๕๕๔

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประเด็นการประเมินผล : การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จำนวน ๑ ชุด

๒. ขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนงาน จำนวน ๓ ฉบับ

ด้วยจังหวัดได้รับแจ้งจาก สำนักงาน ก.พ.ร. ให้พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด จำนวน ๒๐ กระบวนงาน จาก ๑๓ หน่วยงาน เพื่อนำมาประเมินผลตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ และจังหวัดได้พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานของที่ทำการปกครองอำเภอ จำนวน ๓ กระบวนงาน คือ

(๑) การตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ ๔๕ นาที (ลดระยะเวลาเหลือ ๔๓ นาที)

(๒) การรับแจ้งการเกิด ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ ๕๕ นาที (ลดระยะเวลาเหลือ ๕๓ นาที)

(๓) การรับแจ้งการตาย ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ ๕๕ นาที (ลดระยะเวลาเหลือ ๕๓ นาที)

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการใน ๓ กระบวนงานดังกล่าวข้างต้นของที่ทำการปกครองอำเภอบรรลุเป้าหมาย จึงขอให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) จัดทำป้ายขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนงานติด ณ บริเวณสถานที่ให้บริการสามารถมองเห็นได้ชัด ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๒) จัดเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์ม ๒ และแบบฟอร์ม ๓ ตามปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลและเงื่อนไขที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ โดยให้จัดเก็บไว้ ณ สถานที่ให้บริการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อรอรับการตรวจต่อไป และจัดส่งให้จังหวัด จำนวน ๑ ชุด ดังนี้

/ครั้งที่ ๑ ...

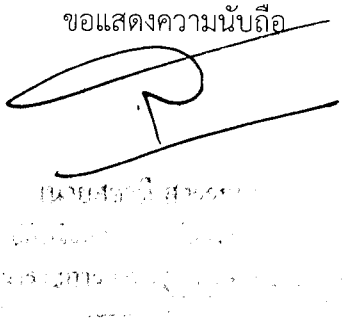
ครั้งที่ ๑ ข้อมูลระหว่างวันที่ ๔ มกราคม-๓๐ มีนาคม ๒๕๕๔ รายงานภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๔

ครั้งที่ ๒ ข้อมูลระหว่างวันที่ ๔ มกราคม-๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๓ รายงานภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔

ครั้งที่ ๓ ข้อมูลระหว่างวันที่ ๔ มกราคม-๒๙ กันยายน ๒๕๕๓ รายงานภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๔-๐๗๓๘

www.pokkrongnakhon.com

ขั้นตอนการดำเนินการ

(ขั้นตอนที่ ๒)

ผู้ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตยื่นคำขอรับใบอนุญาตพร้อมเอกสารหลักฐานต่อเจ้าหน้าที่

ระยะเวลาดำเนินการ : ภายในวันที่ยื่นคำขอ ผู้ขอรับใบอนุญาตจะได้รับใบอนุญาตภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎกระทรวง

ขั้นตอนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในกรณีที่มีวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งไม่เกินสองแสนบาท

หน้า ๓๒ ของจำนวน ๔๖ หน้า

(หน้า ๓๒)

<u>แบบฟอร์ม 1</u> รายชื่อกระบวนงาน น้ำหนัก และรอบระยะเวลามาตรฐาน
ที่จังหวัดคัดเลือกนำมาประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ที่	รายชื่อกระบวนงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
1	การรับลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16	สัสดีจังหวัด	23 นาที
2	การขอนำสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุไปผูกพันเงินกู้ ค้ำประกันเงินกู้ หรือเบิกเงินเกินบัญชีของผู้เช่าหรือบุคคลภายนอก	สนง. ธนารักษ์พื้นที่	1 วัน
3	การขอโอนสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุ (ที่ดิน,อาคาร)	สนง. ธนารักษ์พื้นที่	15 วัน
4	การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30)	สนง.สรรพากรพื้นที่	1 ชั่วโมง 30 นาที
5	การจดทะเบียนคนพิการ	สนง.พัฒนาสังคมฯ	25 นาที
6	การจดทะเบียนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	สนง.ขนส่งจังหวัด	3 ชั่วโมง
7	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ ตามกฎหมาย ว่าด้วยการขนส่งทางบก	สนง.ขนส่งจังหวัด	30 นาที
8	การเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ *	สนง.ขนส่งจังหวัด	9 นาที
10	การตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	ที่ทำการปกครอง	45 นาที
11	การรับแจ้งการเกิด *	ที่ทำการปกครอง	55 นาที
9	การรับแจ้งการตาย *	ที่ทำการปกครอง	55 นาที
12	การจดทะเบียนไถ่ถอนจากจำนอง	สนง.ที่ดินจังหวัด	40 นาที
13	การจดทะเบียนจำนอง	สนง.ที่ดินจังหวัด	1 ชั่วโมง 20 นาที
14	การขอต่อใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว (ครบปี)	สนง.จัดหางานจังหวัด	1 ชั่วโมง
15	การต่ออายุใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน ยาแผนโบราณ ยาสัตว์	สนง.สาธารณสุขจังหวัด	3 วัน
16	การคืนของกลาง กรณีศาลสั่งและพนักงานอัยการมีคำสั่งขอให้คืนของกลางตาม ป.วิอาญามาตรา 85	ตำรวจภูธรจังหวัด	50 นาที
17	การจดทะเบียนธุรกิจ	สนง.พัฒนาธุรกิจการค้า	55 นาที
18	การชำระภาษีสุรากลั่น*	สนง.สรรพสามิตพื้นที่	27 นาที
19	การออกใบอนุญาตให้ขายสุรา ยาสูบไพ่*	สนง.สรรพสามิตพื้นที่	27 นาที
20	การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม*	สนง. ประกันสังคมจังหวัด	40 นาที

แบบฟอร์ม 2 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน

กระบวนงานลำดับที่	ชื่อกระบวนงาน .....
หน่วยงานในจังหวัดที่รับผิดชอบ ..... ผู้จัดเก็บข้อมูล ..... หมายเลขโทรศัพท์	
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด.....ขั้นตอน	รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการ ..... วัน/ชั่วโมง/นาที

ข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

(1) ลำดับที่	(2) ผู้รับบริการ	(3) เวลาเริ่มต้น ให้บริการ	(4) เวลาสิ้นสุด ให้บริการ	(5)= (4)-(3) ระยะเวลา ให้บริการจริง	(6) ผลเปรียบเทียบ กับระยะเวลา มาตรฐาน
1					
2					
3					
4					
5					
...					
...					
20					

หมายเหตุ

คอลัมน์ (2) : ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
: ให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการทุกรายตามวันที่กำหนดในปฏิทินการจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้
- กรณีที่มีผู้ใช้บริการในแต่ละวันจำนวนมาก ให้ส่วนราชการจัดเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่ม และไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน
- กรณีมีผู้ใช้บริการไม่ถึง 30 รายต่อวัน ให้เก็บข้อมูลทุกรายตามวันที่กำหนดในปฏิทิน
- กรณีมีผู้ใช้บริการต่อปีจำนวนน้อยมากให้เก็บข้อมูลทุกรายตลอดช่วงเวลา 9 เดือน
- กรณีงานบริการที่คัดเลือกมาประเมินผลมีการให้บริการเพียงช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งของปี เช่น การชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา เป็นต้น ให้เก็บข้อมูลไม่อย่างน้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ โดยเก็บแบบสุ่ม ไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน
- กรณีวันในปฏิทินไม่มีผู้มารับบริการให้เก็บข้อมูลในวันถัดไปที่มีผู้มารับบริการ

คอลัมน์ (6) ให้กรอกผลการเปรียบเทียบระยะเวลาให้บริการจริงกับระยะเวลามาตรฐานด้วยตัวเลขดังนี้
1 แทน ผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน
0 แทน ผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการเกินกว่ารอบระยะเวลามาตรฐาน

ตัวอย่างแบบฟอร์ม 2 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน

กระบวนงานลำดับที่ 6	**ชื่อกระบวนงาน** การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์
หน่วยงานในจังหวัดที่รับผิดชอบ สำนักงานขนส่งจังหวัด	จังหวัด จังหวัดบึงกาญจน์
ผู้จัดเก็บข้อมูล นายขนส่ง ทางบก	หมายเลขโทรศัพท์ 0xx xxx xxx
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด 6 ขั้นตอน	รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการ 3 ชั่วโมง 30 นาที (210 นาที)

ข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

(1) ลำดับที่	(2) ผู้รับบริการ	(3) เวลาเริ่มต้นให้บริการ	(4) เวลาสิ้นสุดให้บริการ	(5)= (4)-(3) ระยะเวลาให้บริการจริง	(6) ผลเปรียบเทียบกับระยะเวลามาตรฐาน
1	นายภูมิ รัฐฟิล์ม	9.56 น.	15.00 น.	244 นาที	0
2	นางสุดา แจ่มวัย	14.20 น.	16.10 น.	110 นาที	1
3	นางสาวน้ำหวาน ชุปตาร์	9.05 น.	13.45 น.	225 นาที	0
4	นางสาวสมใจ สถิตย์อยู่	13.30 น.	15.10 น.	100 นาที	1
5	นายคณิต เพียงพอ	9.30 น.	10.15 น.	102 นาที	1
...					...
...					...
60	พ.ต.ประจักษ์ มหศักดิ์	13.15 น.	15.55 น.	220 นาที	0

ตัวอย่างการรายงานวิธีการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ

ชื่อกระบวนงาน	**วิธีการเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ**	**ตัวอย่างเอกสารในการเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ**
1. การรับลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข....
2. การขอโอนสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุ	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข....
3. การจดทะเบียนสรรพสามิต ตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข....
4. การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30)	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข....
...		
...		
20. การขออนุญาตค้าสัตว์และซากสัตว์	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข....

แบบฟอร์ม 3 ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

ชื่อกระบวนงาน	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	คะแนน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
...							
...							
...							
20.							
รวม	**1.00**	**ผลคะแนนของตัวชี้วัด (หรือผลรวมของคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกกระบวนงาน)**					

ตัวอย่างแบบฟอร์ม 3 ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(4)x100/(5) = (6)	(7)	(7)x(2) = (8)
ชื่อกระบวนงาน	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	คะแนน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1. การรับลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16	0.05	25 นาที	150	150	100	5.0000	0.2500
2. การขอโอนสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุ	0.04	20 วัน	569	682	83.43	1.6860	0.6744
3. การจดทะเบียนสรรพสามิตตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527	0.07	30 นาที	37	60	61.67	1.0000	0.0700
4. การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี มูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30)	0.05	2 ชั่วโมง	65	100	65.00	1.000	0.050000
5. การจดทะเบียนคนพิการ	0.07	30 นาที	45	50	90.00	3.0000	0.2100
6. การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	0.05	210 นาที	25	25	100	5.0000	0.2500
7. การจดทะเบียนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	0.04	3 ชั่วโมง	47	56	83.93	1.7860	0.0714
8. การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก	0.05	40 นาที	125	153	81.70	1.3400	0.0670
9. การขอออกใบเบิกทางนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่	0.06	60 นาที	122	128	95.31	4.0620	0.2437
10. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	0.03	30 นาที	128	132	97.71	4.5420	0.1362
11. การจดทะเบียนไถ่ถอนจากจำนอง	0.06	50 นาที	256	281	91.10	3.2200	0.1932
12. การจดทะเบียนจำนอง	0.04	90 นาที	57	68	83.82	1.7640	0.0705
13. การให้บริการจัดหางานในประเทศ (แก่คนหางาน)	0.05	75 นาที	42	55	76.36	1.0000	0.0500
14. การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (Re-Entry Visa)	0.03	60 นาที	20	23	86.96	2.3920	0.0717
15. การรับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตาม ม. 39	0.05	40 นาที	16	18	88.89	2.7780	0.1389
16 การต่ออายุใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน ยาแผนโบราณ ยาสัตว์	0.05	4 วัน	58	69	83.82	1.7640	0.0882

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมินผล : การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนงาน
- รอบระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาให้บริการที่จังหวัดลดได้มากกว่าร้อยละ 30 และ/หรือระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้จริง ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
- กระบวนงานที่นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 หมายถึง
  1. กระบวนงานที่จังหวัดได้ดำเนินการลดรอบระยะเวลาได้ตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 และ/หรือ
  2. กระบวนงานใหม่ที่จังหวัดไม่เคยแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. มาก่อน เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงบทบาท ภารกิจ หรือหน้าที่ของหน่วยงานในจังหวัดใหม่
- รอบระยะเวลามาตรฐานของกระบวนงานใหม่ หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ ณ ปัจจุบัน
- จังหวัดคัดเลือกกระบวนงานบริการของหน่วยงานในจังหวัดจำนวนไม่น้อยกว่า 20 กระบวนงาน จากไม่น้อยกว่า 10 หน่วยงาน เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดย
  1. <u>ต้อง</u>เป็นกระบวนงานที่<u>**ไม่ซ้ำ**</u>กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 หรือ
  2. หากคัดเลือกกระบวนงาน<u>ซ้ำ</u>กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 ต้องเป็นกระบวนงานที่<u>**ให้บริการได้เร็วกว่า**</u>ระยะเวลาที่สำนักงาน ก.พ.ร. เคยระบุไว้ให้จังหวัดดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ตารางและสูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน}}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในแต่ละงานบริการ}} \times 100$$

งานบริการ (i)	น้ำหนัก (W_i)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด					คะแนนที่ได้ (C_i)	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (W_i x C_i)
		1	2	3	4	5		
1	W_1	80	85	90	95	100	C_1	(W_1 x C_1)
2	W_2	80	85	90	95	100	C_2	(W_2 x C_2)
.	.	80	85	90	95	100	.	.
i	W_i	80	85	90	95	100	C_i	(W_i x C_i)
น้ำหนักรวม	$\sum W_i = 1$	ค่าคะแนนของตัวชี้วัดนี้เท่ากับ						$\sum (W_i \times C_i)$

ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i \times C_i)}{\sum W_i}$$

หรือ

$$\frac{(W_1 \times C_1) + (W_2 \times C_2) + \ldots + (W_i \times C_i)}{W_1 + W_2 + W_3 + \ldots + W_i}$$

โดยที่ :

W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับแต่ละงานบริการ และผลรวมของน้ำหนักของทุกงานบริการ เท่ากับ 1

C หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด

i หมายถึง ลำดับที่ของงานบริการ ; 1, 2,..., i

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	$\sum (W_i \times C_i) = 1$
2	$\sum (W_i \times C_i) = 2$
3	$\sum (W_i \times C_i) = 3$
4	$\sum (W_i \times C_i) = 4$
5	$\sum (W_i \times C_i) = 5$

เงื่อนไข:

1. ให้จังหวัดคัดเลือกกระบวนงานจำนวนไม่น้อยกว่า 20 กระบวนงาน จาก 10 หน่วยงานขึ้นไป โดยใช้แบบฟอร์มที่ 1 และแจ้งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2554

2. ให้จังหวัดระบุน้ำหนักที่จัดสรรให้แต่ละกระบวนงานที่จังหวัดคัดเลือกเพื่อนำไปประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยกำหนดให้มีการถ่วงน้ำหนักตามลำดับความสำคัญของกระบวนงาน **หากไม่ระบุน้ำหนัก ให้ถือว่าทุกกระบวนงานมีน้ำหนักเท่ากัน**

3. สำหรับกระบวนงานของจังหวัดที่มีสาขาเพื่อให้บริการหลายแห่ง ให้จังหวัดดำเนินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการให้ครบทุกสาขา โดยใช้จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน และจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดของการให้บริการของทุกสาขาเป็นข้อมูลผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ ขอให้จังหวัดระบุจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน และจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดของ แต่ละสาขาแนบ ตามแบบฟอร์ม 2 โดยขอให้เก็บเอกสารหลักฐานไว้ที่ทำการของหน่วยงานพร้อมให้ผู้ประเมินสุ่มตรวจ

4. ให้จังหวัดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

5. ให้จังหวัดแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาหากมีการขอเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขเกี่ยวกับรายละเอียดของกระบวนงานที่ได้คัดเลือกและรายงานให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบแล้ว

หมายเหตุ :

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 กำหนดให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานจริง 9 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2554 ถึงเดือนกันยายน 2554 เพื่อใช้เป็นข้อมูลผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด คือ สัปดาห์ละ 1 วัน เริ่มต้นจากสัปดาห์ที่ 1 จนถึงสัปดาห์ที่ 39 ตามปฏิทินของปี พ.ศ. 2554 รวมทั้งสิ้น 40 วัน กรณีวันที่กำหนดตรงกับวันหยุดราชการหรือเป็นวันที่ไม่มีผู้มารับบริการให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลในวันทำการถัดไป ทั้งนี้ การจัดเก็บข้อมูล<u>จำนวน</u>ผู้ใช้บริการให้พิจารณา ดังนี้

   - กรณีมีผู้มารับบริการเฉพาะช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น การชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นงานบริการที่ให้บริการเพียงระยะเวลา 1-2 เดือนต่อปี เป็นต้น ให้เก็บข้อมูลอย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์ โดยวิธีการสุ่ม และไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน (หากมีผู้รับบริการจำนวนมาก) หรือตามความเหมาะสมกับลักษณะงานบริการ
   - กรณีมีผู้มารับบริการต่อวันจำนวนมากให้จัดเก็บข้อมูลตามวันในปฏิทิน โดยเก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน หากไม่ถึง 30 รายต่อวัน ให้เก็บข้อมูลทุกราย
   - กรณีมีผู้รับบริการต่อปีจำนวน<u>**น้อยมาก**</u>ให้เก็บทุกรายตลอด 9 เดือน
   - หรือพิจารณาเก็บข้อมูลตามความเหมาะสมของลักษณะการให้บริการ

2. หากจังหวัดไม่จัดส่งรายงานผลการคัดเลือกกระบวนงานที่นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2554 จะถูกปรับลดคะแนน 0.1000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

3. หากจังหวัดไม่มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐาน ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.5000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

4. หากจังหวัดไม่สามารถแสดงทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูลได้ จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.5000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

5. หากผู้ประเมินสุ่มกระบวนงานเพื่อประเมินผล ณ สถานที่จริง และพบว่าทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูล ขาดความสมบูรณ์ หรือขาดความน่าเชื่อถือ จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.2000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

ตารางที่ 1 ปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลตามวันที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

สัปดาห์ที่	มกราคม พ.ศ. 2554					สัปดาห์ที่	กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554					สัปดาห์ที่	มีนาคม พ.ศ. 2554				
	จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ
1	3	4	5	6	7	5		1	2	3	4	9		1	2	3	4
2	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	10	7	8	9	10	11
3	17	18	19	20	21	7	14	15	16	17	18	11	14	15	16	17	18
4	24	25	26	27	28	8	21	22	23	24	25	12	21	22	23	24	25
5	31					9	28					13	28	29	30	31	
สัปดาห์ที่	เมษายน พ.ศ. 2554					สัปดาห์ที่	พฤษภาคม พ.ศ. 2554					สัปดาห์ที่	มิถุนายน พ.ศ. 2554				
	จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ
13					1	18	2	3	4	5	6	22			1	2	3
14	4	5	6	7	8	19	9	10	11	12	13	23	6	7	8	9	10
15	11	12	13	14	15	20	16	17	18	19	20	24	13	14	15	16	17
16	18	19	20	21	22	21	23	24	25	26	27	25	20	21	22	23	24
17	25	26	27	28	29	22	30	31				26	27	28	29	30	
สัปดาห์ที่	กรกฎาคม พ.ศ. 2554					สัปดาห์ที่	สิงหาคม พ.ศ. 2554					สัปดาห์ที่	กันยายน พ.ศ. 2554				
	จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ
26					1	31	1	2	3	4	5	35				1	2
27	4	5	6	7	8	32	8	9	10	11	12	36	5	6	7	8	9
28	11	12	13	14	15	33	15	16	17	18	19	37	12	13	14	15	16
29	18	19	20	21	22	34	22	23	24	25	26	38	19	20	21	22	23
30	25	26	27	28	29	35	29	30	31			39	26	27	28	29	30

เหตุผล :

นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 – 2550 ทุกจังหวัดได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ครบทุกกระบวนงานแล้ว แต่เพื่อให้จังหวัดพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของจังหวัดอย่างต่อเนื่อง และเป็นมาตรฐานต่อไป จังหวัดควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงาน (Process) การให้บริการด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลาย โดยให้คำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ตามหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2550 ของสำนักงาน ก.พ.ร. (สามารถสืบค้นข้อมูลได้ที่ www.opdc.go.th\ศูนย์ความรู้\เอกสารเผยแพร่\คู่มือ\หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี 2550) ซึ่งจังหวัดสามารถนำหลักเกณฑ์และแนวทางฯ ดังกล่าวมาใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงานให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน หรือผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้จังหวัดรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการต่อไป เพื่อสร้างความไว้วางใจในคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผนการจัดการจราจร สำนักงาน ก.พ.ร.

ผู้รับผิดชอบ		หมายเลขโทรศัพท์
1. นางสาวพรจันทร์	ศุภวรรณสาระ	0 2356 9999 ต่อ 8981
2. นางสาวนภัทรอนงค์	จันทร์ทรงศิ	0 2356 9999 ต่อ 8915
3. นางสาวศศิธิดา	ยศวิราชจิตา	0 2356 9999 ต่อ 8806
4. นางสาวนิรัชยา	แดงโสภา	0 2356 9942

แนวทางการประเมินผล :

การประเมินผล	จังหวัด
ตรวจสอบเงื่อนไข วิธีการเก็บข้อมูล และการคำนวณผลการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบเกณฑ์การให้คะแนนตามที่กำหนด การคำนวณคะแนนของตัวชี้วัดจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่จัดเก็บถูกต้องตามวิธีการที่ระบุไว้ในคู่มือฯ เปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดที่ได้คำนวณไว้แล้ว	**1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ** รายละเอียดแผนการดำเนินงาน ดังนี้ ▸ รายชื่อของกระบวนงานบริการที่จังหวัดเลือกนำมาประเมินผลเพื่อรักษามาตรฐานรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ให้จังหวัดแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ โดยระบุมาพร้อมกับรายละเอียดตัวชี้วัด (ตามแบบฟอร์ม 1) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2554 ▸ จัดแผนภาพแสดงระยะเวลาและขั้นตอนมาตรฐานที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละกระบวนงานหรืองานบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 หรือข้อมูลล่าสุด หากมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือระยะเวลาการให้บริการใหม่ รายละเอียดผลการดำเนินงาน ดังนี้ ▸ รายชื่อกระบวนงานบริการ และระยะเวลามาตรฐานที่นำมารักษามาตรฐานรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของจังหวัดเพื่อประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (ตามที่ได้แจ้งไว้กับสำนักงาน ก.พ.ร.) ▸ เอกสารบันทึกการจัดเก็บข้อมูลที่แสดงจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน และจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดของแต่ละงานบริการที่เกิดขึ้นจริง ตามวันในปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 หรือตามแบบที่หน่วยงานกำหนด (ดังตัวอย่างตามแบบฟอร์ม 2 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน) ▸ หลักฐาน/เอกสารที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการจริงของแต่ละงานบริการอย่างชัดเจน เช่น สุ่มจับเวลา ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ เป็นต้น (ตัวอย่างตามตารางการรายงานวิธีการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ) ▸ ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงานที่แสดงผลรวมของคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกกระบวนงาน (ตามแบบฟอร์ม 3 ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน)

การประเมินผล	จังหวัด
	▸ สำหรับกระบวนงานที่มีสาขาเพื่อให้บริการหลายแห่ง ให้จังหวัดดำเนินการรักษามาตรฐานรอบระยะเวลาการให้บริการให้ครบทุกสาขา โดยใช้จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน และจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดของการให้บริการของทุกสาขาเป็นข้อมูลผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ ขอให้จังหวัดระบุจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน และจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดของ แต่ละสาขาแนบเป็นเอกสารหลักฐานให้กับผู้ประเมิน
	2. ประเมินผลจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
	▸ ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด ▸ ผู้จัดเก็บข้อมูล ▸ ผู้รับบริการ ▸ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	3. การสังเกตการณ์
	✍ กระบวนการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของงานบริการควรมีคุณสมบัติ ดังนี้ ▸ ความถูกต้อง เช่น แบบฟอร์มและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการจัดเก็บทุกครั้ง รวมทั้งแบบฟอร์มและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากเจ้าของข้อมูลทุก 1 เดือน ▸ ความน่าเชื่อถือ เช่น ระบุแหล่งที่มาได้ชัดเจน สามารถสอบยันข้อมูลกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูลได้มีการจัดเก็บเป็นระบบและมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ ▸ ความทันสมัย เช่น ความถี่ในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกครั้งที่ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงลงในระบบฐานข้อมูล ▸ ความสามารถในการตรวจสอบได้ เช่น จังหวัดมีความพร้อมให้คณะกรรมการฯ ส่วนราชการ ภาคเอกชนและประชาชนตรวจสอบข้อมูลได้ ✍ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ✍ การบันทึกทะเบียนผู้รับบริการ ✍ การเก็บรักษาและดูแลเอกสาร ✍ การสุ่มจับเวลาการให้บริการ